Come risolvere un errore di report in tempo reale

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Convenzioni Problema Causa Soluzione Soluzione per la causa 1: Impostazione errata del server proxy Soluzione per la causa 2: RTR o sottosistema di database non in esecuzione Soluzione per la causa 3: Ordine di binding NIC non corretto Impossibile recuperare i report di Webview IPCC 7.x Soluzione La pagina Rigualificazione agente non viene visualizzata Soluzione Informazioni correlate

Introduzione

In questo documento viene descritto il motivo per cui si verifica un errore quando si cerca di eseguire un report in tempo reale e vengono fornite possibili soluzioni in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

Cisco CallManager versione 3.x e successive

Cisco CRS versione 3.x e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento <u>Cisco sulle convenzioni</u> nei suggerimenti tecnici.

Problema

Quando si tenta di eseguire un report in tempo reale dalla pagina Web di amministrazione dell'applicazione Customer Response (CRA) (vedere la <u>Figura 1</u>), il report ha esito negativo e viene visualizzato questo messaggio di errore:

Unable to connect to the server

Figura 1 - Esecuzione di un report in tempo reale dalla pagina Web Amministrazione CRA



<u>Causa</u>

Questo errore può verificarsi per uno dei motivi seguenti:

- L'impostazione del server proxy nel browser impedisce la comunicazione RMI (Remote Method Invocation) originale.
- Il sottosistema Response Time Reporter (RTR) o il sottosistema del database non è in esecuzione.
- L'ordine di binding della scheda di interfaccia di rete (NIC) non è corretto.

Soluzione

In questa sezione vengono fornite procedure dettagliate per risolvere il problema, a seconda della causa.

Soluzione per la causa 1: Impostazione errata del server proxy

Per risolvere il problema, è possibile disattivare l'impostazione del server proxy per il browser. Attenersi alla seguente procedura:

- 1. Aprire una finestra del browser Internet Explorer.
- 2. Selezionare **Strumenti > Opzioni Internet**.Verrà visualizzata la finestra di dialogo Opzioni Internet.
- 3. Fare clic sulla scheda **Connections** (vedere la Figura 2).
- 4. Fare clic su Impostazioni LAN. Figura 2 Finestra di dialogo Opzioni Internet

net Options	<u>?</u> ×
eral Security Privacy Content Connections	Programs Advanced
To set up an Internet connection, click	Set <u>up</u>
Dial-up and Virtual Private Network settings	
New Connection	Add
	<u>R</u> emove
Choose Settings if you need to configure a proxy server for a connection.	<u>S</u> ettings
Never dial a <u>c</u> onnection	
Dial <u>whenever</u> a network connection is not pres	ent
Always dial my default connection	
Current None	S <u>e</u> t Default
Local Area Network (LAN) settings	
LAN Settings do not apply to dial-up connections. Choose Settings above for dial-up settings.	LAN Settings
OK Ca	ncel Apply

visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni rete locale (LAN): Figura 3 - Impostazioni LAN

Local Area Network (LAN) Settings 🛛 🛛 💽 🔀						
Automatic configuration						
Automatic configuration may override manual settings. To ensure the use of manual settings, disable automatic configuration.						
Automatically detect settings						
Use automatic configuration <u>s</u> cript						
Address						
Proxy server						
Use a proxy server for your LAN (These settings will not apply to dial-up or VPN connections).						
Address: 10.1.1.1 Port: 8080 Advanced						
Bypass proxy server for local addresses						
OK Cancel						

- 5. Deselezionare la casella di controllo **Use a proxy server for your LAN** nella sezione Proxy server (vedere la Figura 3).
- 6. Fare clic su **OK** due volte.

Soluzione per la causa 2: RTR o sottosistema di database non in esecuzione

Se l'errore si verifica perché il sottosistema RTR o il sottosistema di database non è in esecuzione, è necessario avviare il sottosistema per risolvere il problema. Attenersi alla seguente procedura:

- 1. Selezionare **Sistema > Motore** dalla pagina Amministrazione CRA.
- 2. Verificare se i sottosistemi RTR e database sono in funzione.Se uno dei sottosistemi non è in esecuzione, avviarlo.

Soluzione per la causa 3: Ordine di binding NIC non corretto

Se sul server CRS su cui è in esecuzione il monitoraggio VoIP (Voice over IP) sono installate due schede NIC, verificare che:

- La scheda NIC per il normale traffico CRS ha priorità sull'ordine di binding TCP/IP.
- La scheda NIC per il traffico del monitor VoIP è associata al protocollo TCP/IP dietro l'altra scheda NIC.

Se il messaggio di errore viene visualizzato a causa di un ordine di collegamento NIC non corretto, completare i seguenti passaggi per modificare l'ordine di collegamento NIC:

- 1. Fare clic su **Start > Impostazioni**.
- 2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su Rete e connessioni remote, quindi selezionare

Apri dal menu di scelta rapida.Viene visualizzata la finestra Rete e connessioni remote (vedere la <u>Figura 4</u>).

3. Selezionare Avanzate > Impostazioni avanzate Figura 4 - Rete e connessioni remote

- network and blar up connections							
Eile Edit Yiew Favorites Tool:	Adva <u>n</u> ced	Help					
] ⇔ Back → ⇒ → 🔁 @ Search C Operator-Assisted Dialing							
Address 📴 Network and Dial-up Conne	ect		-				
	Network	Identification	Tuno				
	Advance:	d <u>S</u> ettings					
	Optional	Networking Components					
- Realized in the second se	📙 сосаг жгеа с	onnection	LAN				
Network and Dial-	🕹 Local Area C	Connection 2	LAN				
un Connections	-						

Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni avanzate: Figura 5 - Impostazioni

Advanced Settings				? ×
Adapters and Bindings	Provider Order			
Connections are listed DNS and other networ	in the order in w k services.	hich th	ey are accessed	i by
Connections:				
📥 Local Area Conne	ection	Mo	ve Up Button	
Local Area Conne (Remote Access of Connection)	ction 2 connections]	Мо	ve Down Butto	n
Bindings for Local Area Bindings for Local Area File and Printe File The The The The The The The The The Th	a Connection 2: r Sharing for Mic rotocol (TCP/IP) osoft Networks	rosoft l	Networks	Ĵ
Thernet Pi	rotocol (TCP/IP)			
			ОК	Cancel

avanzate

- 4. Selezionare Local Area Connections 2 nella sezione Connections.
- 5. Fare clic sul pulsante **Sposta su** (vedere la Figura 5).
- 6. Fare clic su **OK** per implementare la modifica.Viene visualizzato il nuovo ordine di binding della scheda NIC:**Figura 6 Nuovo ordine di collegamento NIC**



soluzioni precedenti non risolvono il problema, riavviare CRS Node Manager dai servizi di Windows come soluzione alternativa.

Impossibile recuperare i report di Webview IPCC 7.x

In un server HDS/webview appena installato, impossibile ottenere dati nel report webview. Il problema riguarda solo i report dell'agente in tempo reale.

Soluzione

Èstata verificata la configurazione delle periferiche da Gestione configurazione e il nuovo HDS non è stato aggiunto alla distribuzione dell'agente (elenco delle workstation amministrative che riceveranno i rapporti dell'agente).

Il nuovo nome del sito Workstation di amministrazione (AW) è stato aggiunto alla lista di distribuzione. Questo ha risolto il problema.

La pagina Riqualificazione agente non viene visualizzata

Impossibile avviare il servizio Apache. Questo messaggio di errore viene ricevuto nel log std.out: Impossibile caricare server.xml

Soluzione

Il problema è causato dalla mancanza del file **server.xml** nella cartella **C:\icm\tomcat\conf**. Per risolvere il problema, completare la seguente soluzione:

- 1. Creare una copia del file server.xml.custom dalla cartella C:\icm\tomcat\conf.
- 2. Rinominare il file come server.xml.
- 3. Avviare il servizio Apache.La pagina Ridefinisci le abilità viene quindi caricata correttamente.

Informazioni correlate

Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems